

京都

支部ニュース

【発行】(公財)日本電信電話ユーザ協会 京都支部
発行責任者 塩見 和夫

〒604-8172

京都市中京区烏丸通三条上ル場之町604

NTT西日本京都支店ビル1F

TEL 075-251-1231 FAX 075-251-1507

URL <http://www.pi.jtua.or.jp/kyoto/>

E-mail jtua-kyoto@jtua.or.jp

1. 平成29年度新入社員等ビジネスマナー研修の開催



平成29年度新規採用社員などの方々を対象に「新入社員等に役立つビジネスマナー研修」を開催します。

企業人(社会人)としてのビジネスマナー・電話応対等の基本をしっかりと学んでいただき、社会人として恥ずかしくない動作・挨拶・対応のしかた、コミュニケーション力等を実践形式で徹底指導するセミナーです。

お一人で参加していただくことも可能な集合研修です。入社後3年めくらいまでの社員等のフォローアップ研修としてもご活用ください。

開催地	開催日時	開催場所	申込締切日
京都	平成29年4月 4日(火) 7日(金) 10日(月) 各日、10:00~17:00	京都テルサ	平成29年3月22日(水)
綾部	平成29年4月 5日(水) 9:30~17:00	綾部ITビル	平成29年3月24日(金)
福知山	平成29年4月 7日(金) 10:00~17:00	福知山サンホテル	平成29年3月27日(月)
舞鶴	平成29年4月21日(金) 9:30~16:30	舞鶴市商工観光センター	平成29年4月 7日(金)

お申込方法等詳細は、京都支部ホームページをご覧ください!!

<<http://www.pi.jtua.or.jp/kyoto/>>

研修のねらい

- ◆職場のコミュニケーションとチームワークの重要性
- ◆話し方と聞き方のポイント
- ◆職場(会社)に必要なモラルの向上、ビジネス能力のポイントを身につける
- ◆笑顔あふれる対応で会社のイメージを一新
- ◆参加型の研修により身体で覚える

カリキュラム

- ◆企業人(社会人)としての心構え
 - ◆ビジネスマンとしての基本動作
 - 接遇・接客に求められるもの
 - 正しい話し方と言葉使い
 - 来客・訪問
(スマートな心のこもった対応)
 - ◆電話応対マナー
 - 好感度アップの聞き方、話し方
 - ロールプレイング 等
- ※内容に変更が生じる場合があります



2. 平成29年度電話対応技能（もしもし）検定講座開催予定



皆様のチャレンジをお待ちしています！！

月	日	曜	実施予定時間	実施内容
4	19	水	9:30~17:00	3級講座①
	26	水	9:30~17:00	3級講座②
	28	金	9:30~17:00	4級合格者のための3級講座①
5	10	水	9:30~17:00	3級講座③②、3・4級検定（筆記・3級実技）
	24	水	9:30~17:00	2級講座①
	31	水	9:30~17:00	2級講座②
6	7	水	9:30~17:00	2級講座③、検定（筆記・実技）
	21	水	9:30~17:00	3級講座①
	28	水	9:30~17:00	3級講座②
	30	金	9:30~17:00	4級合格者のための3級講座①
7	5	水	9:30~17:00	3級講座③②、3・4級検定（筆記・3級実技）
8	23	水	9:30~17:00	3級講座①
	30	水	9:30~17:00	3級講座②
9	1	金	9:30~17:00	4級合格者のための3級講座①
	6	水	9:30~17:00	3級講座③②、3・4級検定（筆記・3級実技）
	13	水	9:30~17:00	1級講座①
	29	金	9:30~17:00	1級講座②
10	4	水	9:30~17:00	1級講座③、検定（筆記）
	11	水	9:30~12:00	1級検定（実技）
	18	水	9:30~17:00	3級講座①
	25	水	9:30~17:00	3級講座②
	27	金	9:30~17:00	4級合格者のための3級講座①
11	1	水	9:30~17:00	3級講座③②、3・4級検定（筆記・3級実技）
	22	水	9:30~17:00	2級講座①
	29	水	9:30~17:00	2級講座②
12	6	水	9:30~17:00	2級講座③、検定（筆記・実技）



- ★予定は、平成29年1月30日現在のものであり変更・実施見送りが生じる場合があります。
- ★開催場所は、いずれもNTT西日本京都支店ビル内（京都市中京区）の予定です。
なお、4級については北京都地域での開催も予定しています。
- ★4級は、1事業所様で複数名の方が受検される場合は、実施予定月以外でもご相談に応じます。
- ★各講座・検定実施の詳細は、実施前までにホームページ等にてお知らせする予定です。



平成28年度も多くの方々に受検していただきました

級別	実施回数	受検者数		合格者数	合格率	記事
		企業数	個人			
4級	5	72	18	3	57	79.20%
3級	3	16	9	2	10	62.50%
3級 (4級合格者)	2	6	2	2	6	100.00%
2級	2	11	4	4	5	45.45%
1級	1	5	4	1	3	60.00%
計	13	110	37	12	81	73.63%



※もしもし検定の詳細は、ユーザ協会ホームページをご覧ください
<http://www.jtua.or.jp/education/moshimoshi/>

3. 新規ご入会会員様の募集について

新規入会会員様募集！！

会員様お知り合いの企業様等をご紹介ください。ご紹介いただきました企業様等へは、協会事務局から連絡又は訪問させていただき、協会の事業活動等をご理解をいただけた場合ご入会の手続きをさせていただきます。

なお、個人で入会をご希望される場合も大歓迎ですので、情報提供をよろしくお願いいたします。

ユーザ協会会員様の特典として、電話帳及びiタウンページの広告が会員特別価格でご利用いただける他、各種事業に関する料金割引等があります。

詳細は当協会ホームページをご覧ください。事務局までお問い合わせください。

事業活動のご案内

◆ ICT活用とCS経営をお手伝いします ◆



～ ICT活用推進事業～

最新情報提供

■テレコム・フォーラム

1985年に創刊し、ICT関連情報誌としては発行部数が多く情報通信サービスに関する最新動向のほかICT活用事例などを紹介しております。

■メールマガジン

ICT・ビジネス、電話応対教育に関する情報、話題、各種催し物のご案内をタイムリーにお届けするメールマガジン「ゆ〜協メルマガ」を隔週水曜日に無料で発行しています。



テレコムフォーラム



メールマガジン

セミナー・講演会

■ICT・ビジネス系・文化セミナー

各分野で活躍されている著名人による講演会や経営者層に役立つセミナーなどを開催し、会員企業の経営者やICT関連の担当者に向けた情報提供を行っています。

■ICT 診断

ホームページ制作のプロの視点から貴社のホームページをサポートします。現在、既に開設しているホームページの出来栄を目的別にプロの目で判断するホームページセキュリティ診断を実施しています。



コミュニケーションセミナー

～テレコミュニケーション教育事業～



教育及び研修

■電話応対技能検定(通称:もしもし検定)

「お客様に喜ばれるビジネス電話応対」の実現、電話応対のエキスパートとして即戦力になり得る社内指導者の育成を目的とした検定制度です。

電話を受ける、かける等の電話応対やビジネスマナー、日本語の基本知識等の従来型の「電話応対教育」に加え、場面や人によって臨機応変に対応することができるコミュニケーション能力を養い、電話応答に活かしていく「新しいコミュニケーション教育」を実施しています。

コンクール・コンテスト

■電話応対コンクール(総務省等後援 優勝者へ総務大臣賞授与)

電話応対コンクールは、正しく美しい日本語を守り伝えるとともに、ICTの高度化に伴う社会情勢の変化・電話応対の役割の変化等を踏まえて、CS(顧客満足)向上を目指した電話応対の技能を競い合うものです。全国大会は各都道府県予選を勝ち抜いた代表者が競技を行います。



■企業電話応対コンテスト

ユーザ協会の専門スタッフが「仮のお客さま」となって抜き打ちで電話をかけ、その際の電話応対をテープに録音し、5人の専門家が客観的に数値化。100点満点で評価をします。

また、結果から「診断書」として改善のアドバイスをフィードバックしますので企業における電話応対サービス向上、CS(顧客満足)経営の指針として活用していただけます。

電話応対研修

■電話応対系研修

企業の経営者や実務担当者の皆様に役立つ電話応対に関する研修を開催しています。

…「電話応対や社会人としてのビジネスマナー」「クレーム電話対応」「電話応対コンクール勉強会」「コミュニケーション力UP研修」等

■ユーザ協会契約講師の出張研修・講師派遣

全国300名以上の様々な特長や得意テーマを持つ豊富な講師陣の中から、貴社のご要望に沿った講師をご紹介します。希望する内容やテーマについても、講師と事前の打ち合わせを行いながら進められます。

■電話応対診断

電話応対の専門家が貴社の電話応対レベルを診断します。専門スタッフが仮のお客さまとなって電話をかけ、アドバイスをつけた報告書にまとめ(ご希望の方へは応対模様のテープとともに)責任者へお届けいたします。

電話応対教育・企業のCS(顧客満足)経営の指針として、お役立てください。



会員様をご紹介します際は、同封のチラシをご活用いただき、
記載のフリーダイヤル「0120-20-6660」までご連絡お願いいたします。

※ご紹介いただきました方が所定のご入会手続きを完了された場合は、後日粗品を進呈いたします。